Machine Translated by Google

RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

La hipervulnerabilidad de las personas mayores en las relaciones digitales: desde la perspectiva del derecho del consumidor.

La hipervulnerabilidad de las personas mayores en las relaciones digitales: desde la perspectiva de los consumidores.

derechos

La hipervulnerabilidad de las personas mayores en las relaciones digitales: desde la perspectiva de

derechos del consumidor

Fabio Santos Monteiro1

Leonardo Antunes Ferreira da Silva2

RESUMEN

El propósito de este estudio es analizar, desde la perspectiva del Derecho del Consumidor, la

hipervulnerabilidad de los adultos mayores en las relaciones de consumo digital, especialmente en el contexto de

El uso de aplicaciones, contratos electrónicos y plataformas virtuales. Avance tecnológico, aunque

Si bien promueve la comodidad, ha aumentado significativamente los riesgos de fraude, estafas y prácticas abusivas, lo que

Estos problemas afectan con mayor intensidad a los consumidores de edad avanzada. La investigación analiza los mecanismos legales implicados.

las protecciones existentes dentro del sistema legal brasileño, así como el papel del Poder Judicial.

En respuesta a estas exigencias, se utilizó una metodología bibliográfica, documental y jurisprudencial.

Se constató que, a pesar de la existencia de normativas de protección, aún existen deficiencias en su aplicación.

derechos en el entorno digital, lo que hace necesaria una actuación más rigurosa por parte de las autoridades.

Organismos reguladores y jurisdiccionales.

Palabras clave: Derecho del consumidor. Personas mayores. Hipervulnerabilidad. Relaciones digitales. Estafas.
Virtual.

ABSTRACTO

Este estudio tiene como objetivo analizar, desde la perspectiva del Derecho del Consumidor, la hipervulnerabilidad de consumidores de edad avanzada en relaciones digitales, particularmente en relación con aplicaciones, contratos electrónicos, y plataformas virtuales. Los avances tecnológicos han facilitado el consumo, pero también han aumentado

[1] Estudiante de Derecho. Correo electrónico: fabiosantosmtro@gmail.com. Artículo presentado a Unisapiens como requisito para la obtención del título de Licenciado en Derecho, Porto Velho/RO, 2026.

2Profesor supervisor. Doctor en Derecho. Correo electrónico: Leonardo.antunes@gruposapiens.com.br.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

los riesgos de fraude y prácticas abusivas. Esta investigación analiza los mecanismos de protección legal y respuestas judiciales. Se adoptó una metodología bibliográfica, documental y jurisprudencial. Los resultados indican que las garantías legales aún enfrentan desafíos en los entornos digitales.

Palabras clave: Derecho del consumidor. Personas mayores. Hipervulnerabilidad. Relaciones digitales. Fraude en línea.

1. INTRODUCCIÓN

La consolidación de las tecnologías digitales ha transformado profundamente las relaciones sociales. Cambios económicos y legales en Brasil y en todo el mundo, que impactan directamente en cómo los consumidores... Contratan servicios, compran productos e interactúan con proveedores. El comercio electrónico, el Las aplicaciones bancarias, las plataformas de pago y las redes sociales se han integrado en nuestra vida cotidiana. La vida cotidiana de la población está transformando el entorno virtual en un espacio central para las relaciones de consumo.

En este contexto, se observa que el proceso de digitalización, aunque ha promovido una mayor La conveniencia, la rapidez y el mayor acceso a bienes y servicios también han intensificado la exposición a Los consumidores están expuestos a riesgos, especialmente en lo que respecta a la ocurrencia de fraudes, estafas en línea y filtraciones de datos. prácticas contractuales y de datos abusivas. Estos riesgos afectan de manera desigual a los distintos grupos. problemas sociales, que afectan con mayor severidad a quienes se encuentran en situaciones vulnerables. Según Como señala Miragem (2022), la vulnerabilidad del consumidor se intensifica en el entorno digital, lo que requiere mayor protección legal.

Los adultos mayores, cada vez más integrados en el entorno digital, se enfrentan a obstáculos. aspectos específicos relacionados con la alfabetización tecnológica, la comprensión de términos técnicos y la navegación. Seguridad en las plataformas electrónicas y en la interpretación de los contratos digitales. Como señala Marques. (2020), la vulnerabilidad de la información se intensifica en el entorno virtual, comprometiendo la capacidad elección consciente del consumidor.

Según Tartuce (2021), la hipervulnerabilidad se caracteriza por la suma de factores sociales, Factores económicos, cognitivos y culturales que aumentan la vulnerabilidad del consumidor en el mercado. En el caso de las personas mayores, esta situación se ve agravada por el acceso limitado a información de calidad. debido a las dificultades de adaptación a las innovaciones tecnológicas y, a menudo, debido a la dependencia de terceros para llevar a cabo operaciones digitales.

Además, se ha producido un aumento significativo de las estafas dirigidas a las personas mayores, especialmente debido a... a través de aplicaciones de mensajería, servicios bancarios falsos, contratos electrónicos irregulares y La ingeniería social pone de relieve la necesidad de un análisis jurídico más profundo de la protección. de este grupo en el entorno digital. Datos recientes muestran que una gran parte del fraude en línea...

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Su principal objetivo son los consumidores mayores de 60 años, debido a su mayor susceptibilidad a
Manipulaciones e información engañosa.

Ante este panorama, resulta esencial reflexionar sobre el papel del Derecho del Consumidor.
en la promoción de la seguridad, la transparencia y la dignidad de las personas mayores en las relaciones digitales.
El sistema jurídico brasileño reconoce la vulnerabilidad del consumidor y la necesidad de una protección especial.
En el caso de las personas mayores, impone a los proveedores la obligación de adoptar medidas preventivas, educativas y tecnológicas.
capaz de minimizar los riesgos y garantizar relaciones contractuales equilibradas.

En este sentido, surge la pregunta: ¿cómo puede el Derecho del Consumidor garantizar la protección?
Resulta eficaz para las personas mayores en las relaciones digitales, dado el aumento de las estafas, los contratos abusivos y los fracasos.
¿Qué ocurre con la seguridad en las plataformas electrónicas? ¿Cuáles son los límites de la responsabilidad de los proveedores?
¿Y qué papel desempeña el Estado ante las nuevas configuraciones del consumo virtual?

El objetivo general de este trabajo es analizar la hipervulnerabilidad de las personas mayores en el consumo digital.
considerando las repercusiones legales, sociales y económicas de las relaciones virtuales. Los objetivos son...
En concreto, el objetivo es: examinar el marco jurídico aplicable a las relaciones digitales; identificar los principales
prácticas abusivas dirigidas a los ancianos; analizar el papel del Poder Judicial a través de...
jurisprudencia; y proponer medidas que contribuyan a fortalecer la protección jurídica de esto.
grupo en el entorno tecnológico.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación adoptó un enfoque cualitativo, de carácter exploratorio, descriptivo y...
analítico, con el objetivo de comprender, en profundidad, la hipervulnerabilidad de la persona.
personas mayores en las relaciones con los consumidores digitales. La elección de este enfoque se justifica por la necesidad de
interpretar fenómenos sociales y jurídicos complejos que involucran factores tecnológicos y normativos
y humanos.

Inicialmente, se realizó una búsqueda bibliográfica sistemática, a través del estudio de
obras doctrinales, artículos científicos, disertaciones, tesis y publicaciones especializadas en las áreas de
Derecho del consumidor, derecho digital, protección de datos y derechos de las personas mayores. Los fundamentos.
Las fuentes consultadas incluyeron revistas académicas, bibliotecas digitales y repositorios institucionales.
priorizando las producciones publicadas entre 2015 y 2025.

A continuación, se llevó a cabo una investigación documental, con un análisis detallado de la Constitución.
Constitución Federal de 1988, Código de Protección al Consumidor (Ley No. 8.078/1990) y Estatuto de la Persona
Ley de personas mayores (Ley n.º 10.741/2003), la Ley General de Protección de Datos (Ley n.º 13.709/2018), así como
Resoluciones, ordenanzas y reglamentos complementarios relacionados con el comercio electrónico y los servicios.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Seguridad digital y de la información.

La investigación de la jurisprudencia fue un paso fundamental en el estudio, llevado a cabo a través de...
consulta de las bases de datos del Tribunal Supremo Federal, el Tribunal Superior de Justicia y el Tribunal Superior de Justicia
Tribunales de Justicia Estatales. Se seleccionaron decisiones emitidas entre 2017 y 2025 que
Las víctimas ancianas fueron directamente afectadas por fraudes digitales y contratos electrónicos irregulares.
fugas de datos o fallos en la prestación de servicios tecnológicos. El análisis se centró en
identificación de los fundamentos legales utilizados, los criterios de responsabilidad adoptados y la
Aplicación de los principios de protección al consumidor.

Además, se examinaron informes institucionales, datos estadísticos e investigaciones.
Producido por organismos públicos y entidades pertinentes, como el Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE).
Estadísticas (IBGE), el Banco Central de Brasil, la Secretaría Nacional del Consumidor (SENACON) y
CGI.br (Comité Directivo de Internet de Brasil). Datos de la Encuesta de Hogares con TIC de 2023, preparada
Los datos de CGI.br también demuestran el crecimiento del uso de internet entre la población brasileña.
incluyendo a las personas mayores, lo que tiene como objetivo contextualizar el fenómeno que se está analizando.

En cuanto a los procedimientos de análisis, se utilizó la técnica de análisis de contenido.
lo que permitió la categorización temática de los datos recopilados, especialmente en lo que respecta a los tipos de estafas,
a incumplimientos contractuales y estrategias de protección legal. La información se organizó en áreas temáticas.
analítica, lo que permitió la construcción de una interpretación crítica y sistematizada.

En cuanto a los métodos de razonamiento, se emplearon el método inductivo y el método dialéctico.
El método inductivo permitió formular conclusiones generales a partir de la observación de casos.
decisiones judiciales concretas y específicas. El método dialéctico, por otro lado, permitió una confrontación entre las
Las protecciones legales previstas y la realidad práctica que experimentan los consumidores de edad avanzada.
destacando las contradicciones, las deficiencias y los desafíos.

Finalmente, cabe destacar que la investigación respetó criterios éticos y científicos, priorizando...
Fiabilidad de las fuentes, mediante la correcta citación de los autores y la imparcialidad en el análisis de datos,
garantizar la fiabilidad y la relevancia de los resultados presentados.

3 RESULTADOS

El análisis de datos recopilados a través de investigación bibliográfica, documental y estadística.
y la jurisprudencia ha revelado un aumento significativo en la participación de la población anciana en
entorno digital, especialmente en el uso de servicios de banca electrónica y plataformas de comercio electrónico.
Electrónica y aplicaciones centradas en las áreas de transporte, salud y comunicación. Este proceso de

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

La inclusión digital, si bien representa un avance significativo en el acceso a bienes y servicios, también expone Este grupo se enfrenta a nuevos riesgos inherentes al entorno virtual.

Según datos del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE, 2023), más de El 60% de las personas mayores de 60 años utilizan teléfonos inteligentes y acceden a internet. Regularmente, y una parte significativa de este público, realiza transacciones financieras y compras en línea. y servicios de contratación a través de medios digitales. Sin embargo, solo alrededor del 35% de los encuestados Afirmaron comprender plenamente los riesgos relacionados con la seguridad y la protección de la información. de datos personales, lo que pone de relieve un desajuste entre el acceso tecnológico y el dominio de herramientas utilizadas.

Los resultados demuestran que la expansión del acceso a la tecnología no ha estado acompañada, en En la misma proporción, mediante políticas públicas eficaces para la educación digital y la inclusión informativa. Esta brecha contribuye directamente a la mayor exposición de la población anciana a prácticas Prácticas contractuales fraudulentas y abusivas. Informes institucionales, como los de FEBRABAN. (2023), indican un aumento significativo del fraude en el entorno digital, especialmente en Operaciones bancarias electrónicas. Entre las situaciones más recurrentes identificadas, destacan las estafas. Se lleva a cabo a través de aplicaciones de mensajería instantánea, a menudo asociadas con noticias falsas. Servicios bancarios y solicitudes indebidas de datos personales; fraude en transacciones bancarias. transacciones electrónicas, como solicitudes de préstamos y transferencias no autorizadas uso indebido y clonación de cuentas; celebración de contratos digitales sin el debido entendimiento o consentimiento informado; cargos indebidos resultantes de suscripciones automáticas en aplicaciones; además de la filtración y el mal uso de datos personales y la difusión de publicidad. Marketing digital engañoso dirigido a personas mayores.

También se descubrió que una gran proporción de las víctimas enfrentan dificultades significativas en resolución administrativa de conflictos. Dichos obstáculos surgen, sobre todo, de la ausencia de canales. servicios accesibles y la complejidad de los procedimientos que requieren las plataformas digitales. En muchos casos, los consumidores de edad avanzada están sujetos a largos períodos de espera y traslados. cambios sucesivos entre sectores y respuestas estandarizadas, lo que exacerba su vulnerabilidad y Esto dificulta la solución eficaz del problema.

El análisis de la jurisprudencia, a su vez, indicó un aumento significativo en el número de demandas. casos judiciales que involucran a víctimas ancianas de fraude digital entre 2020 y 2025. Los tribunales han Con frecuencia se les ha solicitado que resuelvan disputas relacionadas con asuntos que no son préstamos. cargos indebidos, bloqueos de cuenta injustificados y fallas del sistema. seguridad de las instituciones financieras. Se observa que, en las decisiones analizadas, los jueces Suelen reconocer la hipervulnerabilidad de los consumidores ancianos, adoptando una interpretación

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

leyes de protección al consumidor ampliadas. En varias resoluciones se reconoce la responsabilidad objetiva de los proveedores, así como la concesión de indemnizaciones por daños y perjuicios. por daños materiales y morales.

Los datos también muestran que las instituciones financieras y las plataformas digitales figuran como demandados en la mayoría de los juicios, siendo considerados responsables, sobre todo, por la ausencia de Mecanismos eficaces de prevención del fraude y la falta de suministro de información clara, adecuado y accesible. Otro aspecto relevante se refiere a la afirmación recurrente, por parte de estos empresas, debido a la culpa exclusiva de la víctima. Sin embargo, la mayoría de la jurisprudencia ha rechazado esto. Este argumento se esgrime cuando se observan deficiencias en los sistemas de seguridad o una falta de orientación. apropiado para consumidores de edad avanzada, reconociendo que tales situaciones se derivan en gran medida de vulnerabilidad informativa de este grupo.

Además, se descubrió que una parte significativa de los consumidores de edad avanzada deja de buscar... protección judicial, ya sea por desconocimiento de sus derechos o por temor a los costos. dificultades de procedimiento o de acceso a los medios digitales. Finalmente, los resultados muestran que, Aunque existe un marco regulatorio sólido destinado a proteger a los consumidores de edad avanzada, su La eficacia práctica sigue siendo limitada. La ausencia de políticas públicas integradas y de supervisión. Los programas de educación digital continuos y permanentes comprometen la realización de los derechos. garantizado por ley. En este contexto, se concluye que la hipervulnerabilidad de los ancianos en las relaciones La transformación digital constituye un fenómeno estructural que exige respuestas institucionales más coherentes. coordinado y centrado en la prevención, la educación y la protección efectiva de este grupo en el medio ambiente. tecnológico.

4. DISCUSIÓN

El análisis de los resultados pone de relieve la hipervulnerabilidad de las personas mayores en sus relaciones interpersonales. El consumismo digital no es únicamente resultado de la edad cronológica, sino más bien consecuencia de la convergencia. entre factores sociales, tecnológicos, económicos e informacionales. El entorno virtual, al mismo tiempo Si bien amplía el acceso a bienes y servicios, profundiza las desigualdades existentes, especialmente con respecto a la comprensión de los riesgos y la capacidad del consumidor para protegerse.

Según Dessaune (2022), la asimetría informacional constituye uno de los elementos principales. del debilitamiento de las relaciones de consumo contemporáneas. En el caso de los ancianos, esta asimetría es intensificado por la dificultad de adaptarse a las innovaciones tecnológicas, por el acceso limitado a La formación digital continua y la falta de un lenguaje accesible en los entornos virtuales.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Los resultados obtenidos demuestran que la complejidad de los contratos electrónicos, combinada con La práctica recurrente de la inscripción automática compromete la autonomía de los consumidores de edad avanzada. Esta realidad atenta directamente contra los principios de transparencia, buena fe objetiva y equilibrio. contractual, según lo estipulado en el Código de Protección al Consumidor.

En este sentido, se observa que muchas plataformas digitales estructuran sus sistemas en contratar de una manera que priorice la velocidad y la automatización, en detrimento de una comprensión efectiva de usuario. Tal conducta revela una lógica de mercado que prioriza la eficiencia económica en en detrimento de la protección de los derechos fundamentales del consumidor altamente vulnerable. Otro aspecto La cuestión relevante radica en la insuficiencia de los mecanismos preventivos adoptados por los proveedores. El análisis de la jurisprudencia reveló que, en varios casos, los fraudes podrían haberse evitado mediante... desde la implementación de sistemas de autenticación más robustos hasta la monitorización de transacciones. transacciones atípicas y confirmación previa de operaciones que involucren a usuarios de edad avanzada.

Desde esta perspectiva, la responsabilidad civil de los proveedores debe interpretarse a la luz de La teoría del riesgo de actividad, tal como la defiende Farias (2019). Al explotar económicamente el En el entorno digital, las empresas asumen la responsabilidad de garantizar la seguridad, la fiabilidad y la protección. de datos de los consumidores, especialmente los de aquellos en situaciones más vulnerables.

La aplicación del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) también es fundamental en este sentido. debate. La recopilación, el almacenamiento y el manejo inadecuados de información personal amplifican aumenta significativamente la exposición de las personas mayores a estafas y fraudes. La ausencia de políticas efectivas para La gobernanza de datos contribuye al debilitamiento de la protección jurídica en el entorno digital.

Además, se descubrió que la dificultad para acceder a una atención humanitaria constituye un factor agravante de vulnerabilidad. Muchos consumidores ancianos informan obstáculos para Establecer comunicación directa con los representantes de atención al cliente, siendo dirigido exclusivamente a canales específicos. Los procesos automatizados comprometen la resolución eficiente de conflictos.

En este contexto, los litigios suelen presentarse como el único medio para hacer cumplir la ley. derechos. Sin embargo, como se observa en los resultados, el acceso a la justicia en sí mismo presenta obstáculos. para una parte significativa de la población anciana, especialmente debido a la digitalización de los procedimientos legales y la necesidad de utilizar plataformas electrónicas.

El análisis dialéctico entre norma y realidad revela, por lo tanto, una disonancia entre la El marco jurídico protector existente y su implementación práctica. Aunque el sistema jurídico brasileño reconocer expresamente la vulnerabilidad del consumidor y la protección especial que se brinda a las personas mayores, como Las garantías aún enfrentan limitaciones estructurales, institucionales y culturales. Según Nunes (2021), la vulnerabilidad debe analizarse de forma concreta, teniendo en cuenta las condiciones personales. desde la perspectiva del consumidor, lo que refuerza la hipervulnerabilidad de las personas mayores.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Desde la perspectiva de las políticas públicas, hay una falta de programas permanentes y programas de educación digital integrados dirigidos a la población anciana. Según Veras (2020), el envejecimiento El crecimiento de la población brasileña se está produciendo a un ritmo acelerado, lo que exige adaptaciones sociales e institucionales. La fragilidad de estas iniciativas compromete la formación de una cultura preventiva, que es esencial para... Reducción de riesgos en el entorno virtual.

Además, las acciones de las agencias de protección al consumidor, si bien son relevantes, resultan ser... insuficiente dada la complejidad y velocidad del fraude digital. Cooperación entre Las instituciones financieras, las plataformas tecnológicas, el gobierno y la sociedad civil se hacen visibles. indispensable para construir mecanismos de protección más eficaces.

Por lo tanto, la discusión demuestra que la hipervulnerabilidad de los ancianos en las relaciones digitales no puede abordarse únicamente a través de la responsabilidad subsiguiente de los proveedores. Es Es necesario adoptar una perspectiva preventiva, sistémica y multidisciplinaria que integre aspectos legal, tecnológico, educativo y social.

Por lo tanto, se puede concluir que la eficacia de proteger a los consumidores de edad avanzada en el entorno digital... Depende de la combinación de una regulación adecuada, un seguimiento continuo, una innovación responsable y Fortalecer la ciudadanía digital para garantizar relaciones de consumo más justas, seguras y sostenibles. inclusivo.

4.1 Protección jurídica de las personas mayores en el entorno digital

La protección jurídica de las personas mayores en el entorno digital debe entenderse desde una perspectiva... interpretación sistemática e integrada del sistema jurídico brasileño, que reconoce Reconoce expresamente la vulnerabilidad del consumidor y garantiza un trato diferenciado para él. grupos socialmente vulnerables.

El Estatuto de la Persona Mayor, al consagrar los principios de dignidad, respeto y La prioridad absoluta impone al Estado, a la sociedad y a los proveedores el deber de garantizar condiciones adecuado para el pleno ejercicio de la ciudadanía, incluso en el entorno virtual. Dicha protección no se limita a acceso a las tecnologías, pero sobre todo abarca garantizar la seguridad, la información clara y Respeto a la autonomía de la persona mayor a la hora de tomar decisiones.

El Código de Protección al Consumidor, a su vez, establece como principios fundamentales el Transparencia, buena fe objetiva, equilibrio contractual y armonización de las relaciones con los consumidores. En el contexto digital, estos principios adquieren una relevancia particular, ya que las relaciones son caracterizada por la impersonalidad, la automatización y la asimetría de la información.

Como enseña Gagliano (2022), el proveedor debe adoptar un deber de diligencia ampliado.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

al tratar con consumidores altamente vulnerables, ajustar sus productos, servicios y canales a
Satisfacer las necesidades específicas de este público. El incumplimiento de esta obligación constituye una violación de contrato.
La prestación del servicio genera responsabilidad civil.

En el entorno digital, este deber se cumple mediante la adopción de interfaces accesibles.
Lenguaje simplificado, mecanismos de confirmación mejorados, canales de servicio humanizados.
y políticas eficaces de prevención del fraude. La ausencia de estas medidas compromete su eficacia.
Esto socava la protección legal y aumenta el potencial de abuso.

La Ley General de Protección de Datos (LGPD) también desempeña un papel fundamental en la protección...
consumidor de edad avanzada. Al establecer principios como propósito, necesidad, transparencia y
Seguridad, la normativa impone límites al tratamiento de datos personales, especialmente en lo que respecta a:
Información sensible o información relacionada con transacciones financieras.

En el caso de las personas mayores, el uso indebido de datos personales puede ocasionar daños significativos.
Entre los delitos graves se incluyen las prácticas fraudulentas de contratación, los préstamos no autorizados y la exposición de activos.
Por lo tanto, la protección de datos debe entenderse como un instrumento esencial para garantizar...
de dignidad y autonomía informativa.

La jurisprudencia brasileña ha ido avanzando en el reconocimiento de esta protección ampliada. Varios
Las sentencias judiciales han confirmado que las instituciones financieras y las plataformas digitales tienen responsabilidad.
El objetivo es garantizar la seguridad de los sistemas utilizados, y una mera alegación de fallo no es suficiente.
exclusivo para la víctima.

Además, se hace cada vez más hincapié en el deber de proporcionar información cualificada, lo que requiere
no solo la provisión formal de datos contractuales, sino también su presentación de una manera
Comprensible para un público de edad avanzada. Contratos extensos, con lenguaje y términos técnicos excesivos.
Oscuras, violan el principio de transparencia.

Otro punto relevante se refiere a la necesidad de adaptar las políticas públicas a la realidad.
Digital. Los programas de inclusión tecnológica dirigidos a las personas mayores todavía están en sus primeras etapas y, a menudo,
Desconectados de las necesidades concretas de este grupo. La ausencia de formación continua.
Esto socava la eficacia de las normas de protección.

En este contexto, la protección jurídica de las personas mayores en el entorno digital debe entenderse como
un proceso multidimensional que involucra la regulación estatal, la autorregulación empresarial y la educación.
Digitalización y fortalecimiento institucional de los organismos de protección al consumidor.

No se trata solo de reparar los daños después de que ocurran, sino de estructurar los mecanismos.
Medidas preventivas capaces de reducir la incidencia del fraude y el abuso. Protección judicial, aunque
Fundamentalmente, debe actuar de forma complementaria a las políticas de prevención y sensibilización.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS - Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Por lo tanto, la eficacia de la protección legal para las personas mayores en las relaciones digitales depende de... articulación entre normas, instituciones y prácticas empresariales responsables, con el objetivo de garantizar relaciones Mercados de consumo más seguros e inclusivos que sean compatibles con los derechos humanos fundamentales.

4.2 Estafas digitales y contratos electrónicos

Las estafas digitales y las irregularidades en los contratos electrónicos constituyen actualmente una Una de las principales formas en que se violan los derechos de los consumidores de edad avanzada en el entorno virtual. la expansión acelerada de las plataformas digitales, junto con la sofisticación de las técnicas de ingeniería social, Esto ha incrementado significativamente la incidencia de estas prácticas ilegales.

Las estafas en línea dirigidas a la población de edad avanzada tienen características específicas. explotando, sobre todo, la confianza, la buena fe y el limitado conocimiento tecnológico de este grupo. Según Doneda (2021), la manipulación de la información y el mal uso de los datos personales Incrementan la vulnerabilidad del consumidor, facilitando la práctica del fraude estructurado.

Entre las estafas más recurrentes identificadas en la investigación, destacan las siguientes: la estafa de la falsificación. Estafa de servicios bancarios, en la que el delincuente se hace pasar por un empleado de una institución financiera; la estafa préstamo de nómina digital no autorizado; la estafa de soporte técnico falso; clonación de aplicaciones de mensajería; enviar enlaces maliciosos; y crear aplicaciones falsas que imitan plataformas oficiales.

Estas prácticas recurren frecuentemente a estrategias de urgencia psicológica, intimidación y... Persuaden a la persona mayor para que proporcione contraseñas, códigos de autenticación y datos bancarios. La dinámica revela la existencia de una profunda asimetría de información, que compromete la libertad de elección del consumidor.

En lo que respecta a los contratos electrónicos, predominan ciertos modelos. patrones de adhesión estandarizados, caracterizados por la ausencia de negociación individual y por la imposición. cláusulas unilaterales por parte del proveedor. Según Marques (2020), este modelo contractual, cuando Sumado a la complejidad tecnológica, esto intensifica el desequilibrio entre las partes.

La práctica del llamado "clic único", mediante la cual el consumidor confirma la compra. Sin un acceso adecuado a la información esencial, resulta incompatible con el principio de transparencia. En muchos casos, la persona mayor ni siquiera es plenamente consciente de las obligaciones asumidas, de tarifas cobradas o duración del contrato.

Otro problema recurrente se relaciona con la contratación automática vinculada a aplicaciones y Servicios digitales que generan cargos recurrentes sin consentimiento explícito. Estas prácticas En teoría, esto constituye venta digital vinculada, publicidad engañosa y enriquecimiento ilícito.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

violando flagrantemente el Código de Protección al Consumidor.

La jurisprudencia ha reconocido la nulidad de los contratos celebrados sin información.
Información inapropiada o engañosa, especialmente cuando se trata de consumidores de edad avanzada.
Varias sentencias judiciales destacan que la mera disponibilidad electrónica del contrato no cumple con la obligación de...
información cualificada.

Además, cabe destacar la fragilidad de los sistemas de autenticación utilizados por algunas plataformas.
Esto contribuye a la ejecución de contratos fraudulentos. La ausencia de verificación biométrica, de doble comprobación, contribuye a la ejecución de contratos fraudulentos.
La autenticación y el monitoreo efectivos de operaciones atípicas favorecen el desempeño de las organizaciones.
criminales.

Desde un punto de vista legal, la responsabilidad de los proveedores en estos casos se basa en...
En la teoría del riesgo empresarial, esto se debe a que explotan económicamente el entorno digital.
Por lo tanto, deben ser considerados responsables de los daños resultantes de fallas en la seguridad, la información y...
servicio.

Cabe señalar también que la mera alegación de que el consumidor proporcionó [la información] voluntariamente es insuficiente.
Sus datos no son suficientes para eximir de responsabilidad, especialmente cuando se demuestra que...
El uso de técnicas de manipulación sofisticadas. La vulnerabilidad informativa de los ancianos debería
que debe tenerse en cuenta en el análisis del caso específico.

Otro aspecto relevante se refiere a la dificultad de cancelar los contratos electrónicos.
Muchas personas mayores se enfrentan a obstáculos técnicos para ejercer el derecho de desistimiento previsto en la ley.
Se infringió el artículo 49 del Código de Protección al Consumidor (CDC) debido a la ausencia de canales claros y accesibles.

En este contexto, la eficacia de la protección jurídica exige la implementación de mecanismos más sólidos.
procesos de validación rigurosos para las prácticas de contratación, así como políticas corporativas destinadas a prevenir...
Prevención del fraude. Adopción de un lenguaje sencillo, tutoriales educativos y un servicio de atención al cliente especializado.
Esto constituye una medida indispensable.

Por lo tanto, las estafas digitales y los contratos electrónicos abusivos representan no solo
Se trata de infracciones individuales, pero también de un problema estructural de las relaciones con los consumidores en la actualidad.
Abordar este problema requiere una acción conjunta del sector público, el sector privado y la sociedad, con
Centrarse en la creación de un entorno digital más seguro, ético e inclusivo para la población de edad avanzada.

5. Responsabilidad civil en las relaciones digitales

La responsabilidad civil en las relaciones con los consumidores digitales desempeña un papel fundamental en la protección.
de los derechos de las personas mayores, especialmente a la luz del creciente número de casos de fraude y omisiones.
Prácticas contractuales sistémicas y abusivas. En el entorno virtual, los riesgos inherentes a la actividad

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Los beneficios económicos se ven potenciados por la circulación masiva de datos y la automatización de procesos.
a través de la intermediación tecnológica.

El Código de Protección al Consumidor, en su artículo 14, establece la responsabilidad objetiva.
del proveedor por los daños causados a los consumidores como resultado de defectos en la prestación de servicios.
servicios, independientemente de la prueba de culpabilidad. En el contexto digital, esta responsabilidad es...
Esto se aplica a instituciones financieras, plataformas electrónicas, empresas tecnológicas y...
intermediarios de pago.

Según Farias (2019), la responsabilidad objetiva se basa en la teoría del riesgo de
compromiso, según el cual quien realiza una determinada actividad debe asumir las pérdidas derivadas de la misma.
De ello se deriva. Por lo tanto, al explotar económicamente el entorno digital, el proveedor asume la obligación de...
para garantizar la seguridad, la fiabilidad y la protección del consumidor.

En las relaciones digitales que involucran a adultos mayores, la aplicación de esta teoría debería intensificarse.
Considerando la mayor vulnerabilidad de la víctima, la jurisprudencia ha reconocido que el deber de
Los proveedores tienen especial cuidado al tratar con consumidores vulnerables.
informativas y tecnológicas.

Otro aspecto relevante se refiere a la caracterización del defecto del servicio. En el entorno digital, el
El defecto no se limita a fallos técnicos evidentes, sino que también incluye la ausencia de mecanismos.
Medidas eficaces de prevención del fraude, deficiencias en los sistemas de autenticación y recursos insuficientes.
Supervisión de transacciones sospechosas y de la mala calidad de los canales de atención al cliente.

Según Gagliano (2022), la seguridad forma parte del contenido mínimo de la obligación contractual en
Relaciones contemporáneas con el consumidor. El incumplimiento de este deber constituye una violación de la buena voluntad.
La fe objetiva y el principio de confianza son esenciales para la estabilidad de las relaciones jurídicas.

El análisis de casos judiciales demuestra que muchos fraudes podrían evitarse mediante...
a partir de la adopción de tecnologías disponibles en el mercado, como la autenticación multifactor, el reconocimiento
Autenticación biométrica, bloqueo automático de transacciones atípicas y comunicación proactiva con el usuario.
El hecho de no implementar estas medidas constituye una negligencia estructural.

En lo que respecta al vínculo causal, los tribunales han adoptado una interpretación favorable al consumidor.
mayores, reconociendo que la complejidad del fraude digital dificulta la individualización de la conducta.
del agente. Por lo tanto, basta con demostrar el daño y la falta de servicio para establecer el deber de
para compensar. La alegación de culpa exclusiva de la víctima, frecuentemente utilizada por las empresas, ha
Esto ha sido relativizado por la jurisprudencia. Esto se debe a que, en muchos casos, el suministro de datos proviene de...
Técnicas sofisticadas de ingeniería social, capaces de engañar al consumidor. En estos
En estas situaciones, la opinión generalizada es que la vulnerabilidad de la información impide la imputación.

Exclusivamente para personas mayores.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Además de los daños materiales resultantes de pérdidas de propiedad, la responsabilidad civil en
Las relaciones digitales frecuentemente implican reclamaciones por daños morales. Violaciones de seguridad.
La seguridad financiera, la tranquilidad y la dignidad de las personas mayores constituyen una violación de sus derechos personales.

Según Tartuce (2021), los daños morales en las relaciones con los consumidores deben analizarse bajo el
Una perspectiva funcional, con carácter compensatorio, preventivo y educativo. En el entorno digital, esto...
Esta función adquiere aún mayor importancia dada la necesidad de desalentar ciertas prácticas comerciales.
negligente.

Otro punto relevante se refiere a la responsabilidad solidaria entre los diversos agentes de
La cadena digital, que incluye bancos, plataformas, operadores de pago y empresas tecnológicas. El CDC
Permite la responsabilidad solidaria cuando existe una participación directa o indirecta en el suceso perjudicial.

La responsabilidad civil también está vinculada al Reglamento General de Protección de Datos.
especialmente en casos de filtraciones, uso indebido o manejo inadecuado de datos personales.
En estos casos, además de la indemnización civil, se podrán aplicar sanciones administrativas.

Desde un punto de vista preventivo, la rendición de cuentas judicial debería fomentar la adopción de
Programas de cumplimiento digital, gobernanza de datos y gestión de riesgos. Implementación.
Estas políticas constituyen un instrumento fundamental para reducir los litigios y proteger
efectivamente, el consumidor de edad avanzada.

Finalmente, cabe señalar que la responsabilidad civil en las relaciones digitales no debería ser...
entendido no solo como un mecanismo para la reparación posterior, sino también como un instrumento de
transformación social, capaz de inducir comportamientos éticos, transparentes y empresariales.
compatible con la dignidad de la persona humana.

5.1 Sentencias sobre fraude digital contra personas mayores

Análisis jurisprudencial del fraude digital que involucra a consumidores de edad avanzada.
Esto demuestra una consolidación progresiva del entendimiento de que la responsabilidad de las instituciones
Se deben ampliar los recursos financieros dada la extrema vulnerabilidad de este grupo. Los tribunales han
Se reconoce que, en el contexto de las relaciones digitales, el deber de seguridad e información adquiere un carácter...
Esto es especialmente importante al tratar con consumidores de edad avanzada.

En el seno del Tribunal Superior de Justicia se observa la consolidación de la teoría del riesgo.
Este compromiso sirve de base para la responsabilidad objetiva de las entidades financieras.
En este sentido, el entendimiento establecido en el Recurso Especial No. 1.199.782/PR, juzgado bajo el...
Revisión sistemática de apelaciones reiteradas, en la que se reconoció la responsabilidad de las entidades bancarias.
objetivamente por los daños causados por fraude perpetrado por terceros, caracterizando tal

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

eventos tales como sucesos fortuitos internos. Esta guía ha servido de base para decisiones en casos.

menores costos, desestimando así la alegación de culpa exclusiva por parte del consumidor.

RECURSO. SERVICIO BANCARIO. ACCIÓN DE REPOSICIÓN DEL IMPORTE A PAGAR, COMBINADA CON INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS MORALES. DESCUENTO INDEBIDO EN BENEFICIOS.

Reclamación de la demandante ante la Seguridad Social. Sentencia parcialmente desestimada.

Apelación de la demandante, que busca el reconocimiento de daños morales indemnizables.

RECEPCIÓN. RESPONSABILIDAD OBJETIVA, EN
TIPO DE RIESGO DE LA EMPRESA. DAÑOS MORALES.

En re ipsa. Angustia emocional existente. Obligación de indemnizar.

CONFIGURADO. PRECEDENTE DEL HONORABLE TRIBUNAL SUPERIOR.

TRIBUNAL DE JUSTICIA. SENTENCIA REVOCADA EN ESTE PUNTO.

En este sentido, destaca la sentencia del estimado Tribunal Superior de Justicia: "RECURSO ESPECIAL DE APELACIÓN REPRESENTATIVO DE CONTROVERSIA.

Sentencia basada en el sistema establecido en el artículo 543-C del Código de Procedimiento Civil.

RESPONSABILIDAD CIVIL. INSTITUCIONES BANCARIAS. DAÑOS Y PERJUICIOS. CAUSADO POR FRAUDE Y DELITOS COMETIDOS POR
TERCEROS. RESPONSABILIDAD OBJETIVA. CASO FORTUITO.
INTERNO. RIESGO EMPRESARIAL. 1. A los efectos del artículo 543-C

Según el CPC (Código de Procedimiento Civil brasileño): Las entidades bancarias son objetivamente responsables por los daños y perjuicios.

causados por fraude o delitos cometidos por terceros, como por ejemplo
Por ejemplo, abrir una cuenta corriente, recibir préstamos.
mediante fraude o el uso de documentos falsos, porque tales
La responsabilidad surge del riesgo de la empresa, caracterizado por
como un evento fortuito interno. 2- Apelación especial concedida." (STJ, RESp n.

1.199.782/PR, Magistrado Relator Luis Felipe Salomão, resuelto el 24 de agosto de 2011)

Este entendimiento fue aplicado por el Tribunal de Justicia de Santa Catarina en la sentencia de Apelación No. 0300734-73.2016.8.24.0020, en la que se reconoció responsabilidad.

El objetivo de la institución financiera es abordar las deducciones indebidas de las prestaciones de la seguridad social. En la decisión,

Se destacó que los daños morales, en tales situaciones, se consideran inherentes (in re ipsa), presumiéndose a la luz de...

El daño sufrido por el consumidor, especialmente cuando se ven afectados fondos de naturaleza alimentaria.

RECURSO. SERVICIO BANCARIO. ACCIÓN DE RESTITUCIÓN DE FONDOS COMBINADA CON INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

MORAIS. DESCUENTO INDEBIDO EN EL BENEFICIO

Seguridad Social. Responsabilidad objetiva. Daños y perjuicios.

MORAL.

"Responsabilidad objetiva, basada en el riesgo de la empresa."

Daños morales inherentes al acto en sí (in re ipsa). Angustia emocional preexistente. Obligación de indemnizar.

configurado." (TJSC, Apelación No. 0300734-73.2016.8.24.0020,

(Rel. Miriam Regina García Cavalcanti, j. 11 dic. 2018)

De igual modo, el Tribunal Regional Federal de la 3ª Región, al juzgar la Apelación sin nombre

Caso civil n.º 0000475-02.2022.4.03.6304, reconoció la responsabilidad de la institución financiera en

Un caso de fraude a través de PIX que involucra a un consumidor de edad avanzada. La decisión enfatizó que, ante las transacciones...

En el caso de transacciones atípicas, como la incorporación de un nuevo dispositivo y movimientos a corto plazo, la responsabilidad recaería en el banco.

adoptar mecanismos de seguridad eficaces. Además, el fallo reafirmó que la condición de

La hipervulnerabilidad del consumidor debe ser considerada en el análisis del caso específico, dejando de lado la

tesis de que la culpa recae exclusivamente en la víctima.

RESUMEN: DERECHO DEL CONSUMIDOR. RECURSO DE APELACIÓN.

Indemnización por daños materiales y morales. Fraude bancario mediante PIX (sistema brasileño

de pagos instantáneos). Responsabilidad de la institución.

FINANCIERO. SE CONCEDE LA APELACIÓN DEL DEMANDANTE. I. Caso en examen 1.

Apelación sin nombre presentada por el demandante contra la sentencia que dictaminó

Las reclamaciones de indemnización por daños materiales y morales son desestimadas, según la

fundamento de la culpa exclusiva de la víctima en el fraude bancario que involucra

Transferencias a través de PIX. II. Cuestión en discusión 2. La cuestión en discusión

consiste en determinar si: (i) la institución financiera es responsable de

pérdidas sufridas como resultado de transferencias fraudulentas realizadas por

(i) medios de ingeniería social; y (ii) existe daño moral resultante de la privación de

recursos financieros y la necesidad de acciones legales para el reembolso. III.

Motivos de la decisión 3. La responsabilidad objetiva de las instituciones

Según el resumen, los asuntos financieros abarcan el fraude y los sucesos internos fortuitos.

XXXXX/STJ, excepto en casos de culpa exclusiva del consumidor. 4. Probado que el

Las transacciones exhibieron características sospechosas, como la inclusión de un

Nuevo dispositivo y transferencias atípicas en un corto período de tiempo, fue apropiado

al banco adoptando las medidas de seguridad adecuadas. 5. El estado es reconocido.

debido a la hipervulnerabilidad del autor como persona anciana y la existencia de un fallo en

prestación de servicios bancarios. 6. Los daños morales son evidentes a la luz de la

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

privación de recursos esenciales y la angustia resultante de la necesidad de
judicialización. IV. Sentencia 7. Se concede el recurso de apelación del demandante para revocar la
Sentencia que falla a favor de las reclamaciones de indemnización por daños materiales.
(R$ 10.475,00) y daños morales (R$ 15.000,00), ambos ajustados y aumentados por
Intereses según el Manual de Cálculo del Tribunal Federal. (Disposiciones)
Artículos relevantes citados: Código de Protección al Consumidor, artículos 6, VIII y 14, § 3, II. Jurisprudencia relevante.
Citado en: TNU, Tema 331, j. 2023

Aún dentro del ámbito del sistema de justicia federal, el Tribunal Federal Regional de la 4ª Región, en su sentencia...
La apelación civil n.° 5000463-71.2023.4.04.7100 analizó un caso de fraude que involucraba
Un préstamo obtenido mediante la denominada "estafa de portabilidad". En aquel momento, se reconoció que...
la nulidad del contrato, así como la responsabilidad de la institución financiera por el incumplimiento en
prestación del servicio. El Tribunal destacó que la disponibilidad de enlaces contractuales accesibles a
Las violaciones de terceros constituyen una falla de seguridad, especialmente cuando involucran a consumidores ancianos, cuya
La condición de hipervulnerabilidad exige un mayor rigor a la hora de verificar la autenticidad del contrato.

RECLAMACIÓN DE INDEMNIZACIÓN. PRÉSTAMO CONSIGNADO Y
Tarjeta de crédito con deducción de nómina. Contrato.
A TRAVÉS DE LA ESTAFA DE LA PORTABILIDAD. CONFIGURADO UN
FALTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, SE PRESENTA LO SIGUIENTE
RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL FINANCIERO.
El contrato fue declarado nulo y sin efecto, y se ordenó a las partes el pago de las costas procesales.
Se ordena a los demandados pagar una indemnización por daños materiales.
Y DAÑOS MORALES. SE CONCEDE PARCIALMENTE LA APELACIÓN DEL DEMANDANTE Y
DESESTIMADA LA APELACIÓN DEL DEMANDADO. I. CASO BAJO EXAMEN 1. Contratos de
préstamo con deducción de nómina y tarjeta de crédito con deducción de nómina, contratados por
en medio de la estafa de portabilidad. Se reconoció la nulidad del contrato y
Se ordenó a los acusados que reembolsaran, por duplicado, las cantidades pagadas indebidamente.
cobrado, así como el pago de una indemnización por daños morales,
1. Compensación de crédito autorizada. 2. Apelación sin nombre presentada por
La demanda del demandante fue parcialmente admitida, declarando responsable al INSS.
subsidiariamente al banco codemandado y aumentar el monto de la compensación por daños
morales. El recurso del banco también fue presentado y denegado. II. CUESTIÓN EN DISCUSIÓN
3. Posibilidad de declarar el contrato nulo y sin efecto
a través de la estafa de la portabilidad y la verificación de la culpabilidad de la institución.
financiero, en el caso de proporcionar un vínculo de adhesión contractual por

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

tercero no relacionado con la institución bancaria. III. RAZONES DE LA DECISIÓN 4.
Según la interpretación del Tribunal Superior de Justicia, existe una posibilidad.
declaración de nulidad contractual y responsabilidad de la institución
financiero, cuando se identifica una falla en la prestación del servicio. Es
La responsabilidad del banco se establece en caso de sucesos fortuitos internos o fraude.
identificable por el banco y un incumplimiento del deber por parte de la víctima.
atención contractual, mediante el uso de métodos de ingeniería social altamente efectivos.
sofisticado y debido a la hipervulnerabilidad de la víctima (generalmente
ancianos). 5. En este caso, es la segunda posibilidad: incumplimiento, por
víctima, incumplimiento del deber de diligencia, mediante métodos de ingeniería social
Factores altamente sofisticados, sumados a la hipervulnerabilidad de la víctima anciana.
Además, se verificó la quiebra del banco, dado el uso de [algo] por parte del estafador.
un enlace de contratación que solo debería ser accesible para los agentes
Autorizado. IV. DISPOSITIVO Y TESIS 6. Apelación sin nombre presentada
El demandante aceptó parcialmente responsabilizar al INSS.
subsidiariamente al banco codemandado y aumentar el monto de la indemnización por daños y perjuicios.
Daños morales. Se desestimó el recurso interpuesto por el banco codemandado. Tesis de la
sentencia: «Es posible declarar el contrato nulo por fraude».
portabilidad y verificación de la culpa de la institución financiera, en el caso
provisión de un vínculo de adhesión contractual por un tercero no relacionado con
"Institución bancaria". Jurisprudencia pertinente citada: STJ, RESp n.º
1.995.458/SP.

Dentro de los tribunales estatales, también existe una fuerte tendencia hacia la protección de...
consumidor anciano. El Tribunal de Justicia de Minas Gerais, en la sentencia de Apelación Civil No.
1.0000.22.813007-9/001, reconoció la nulidad de un contrato celebrado utilizando biometría facial,
Dada la falta de garantías suficientes para la libre y informada expresión de los derechos del consumidor. A
La decisión puso de relieve que el proveedor tiene un deber reforzado de informar y actuar con cautela al contratar.
Las personas mayores y el uso de mecanismos tecnológicos sin la debida orientación son inaceptables.
Transparencia y seguridad. Además, se reconoció la mala fe de la institución financiera, con
aplicación consecuente de la doble restitución, de conformidad con el artículo 42, párrafo único, del Código de
Protección al consumidor.

RESUMEN: APELACIÓN CIVIL - ACCIÓN DECLARATORIA DE
AUSENCIA DE DEUDA COMBINADA CON INDEMNIZACIÓN POR DAÑOS Y PERJUICIOS
MORAIS - CONTRATACIÓN DIGITAL MEDIANTE "BIOMETRÍA"

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

> "FACIAL" - CONSUMIDOR HIPERVULNERABLE - PROTECCIÓN
> CONFERENCIA ESPECIAL CONCEDIDA A LOS ANCIANOS - NO OBSERVACIÓN DE
> FORMALIDADES ESENCIALES PARA LA VALIDEZ DE
> CONTRATO - DOBLE RESTRICCIÓN - MALA FE DEMOSTRADA - ART. 42, PÁRRAFO
> ÚNICO, CDC - DAÑOS MORALES - DEMOSTRACIÓN. El proveedor tiene un deber de
> diligencia aún mayor.
> al momento de contratar con consumidores ancianos (hipervulnerables),
> especialmente en lo que respecta a proporcionar información clara, transparente y veraz.
> Aunque se reconoce la posibilidad de la contratación digital, con
> Al utilizar la biometría facial, el proveedor debe garantizar una declaración.
> de libre y consciente voluntad al consumidor altamente vulnerable, proporcionándoles
> toda la información necesaria para comprender el objeto del contrato y de
> sus implicaciones. La mala fe en la conducta es evidente .
> institución financiera, que se aprovechó de la fragilidad y
> hipervulnerabilidad del consumidor, proceder con el préstamo sin
> cumplimiento de las formalidades legales, lo que activa la regla del artículo 42,
> único párrafo de los CDC. El consumidor cuyo nombre es incorrectamente
> Queda vinculado por un contrato que no celebró y, como consecuencia, está sujeto a deducciones.
> En sus prestaciones de seguridad social, sufre un daño moral real.
> La indemnización por daños morales debe determinarse observando los criterios establecidos.
> aspectos punitivos y compensatorios de la reparación, sin perder de vista la prohibición contra
> enriquecimiento injusto y los principios de proporcionalidad y
> sensatez.
>
> (TJMG, Apelación Civil No. 1.0000.22.813007-9/001, sentencia de 2022)

Otro aspecto relevante, evidenciado en las sentencias, se refiere al reconocimiento del daño.
autoridad moral presunta en situaciones que implican deducciones indebidas de los beneficios de la seguridad social o
la privación de recursos esenciales. En estos casos, los tribunales han entendido que el daño
Va más allá del ámbito financiero, afectando directamente a la dignidad de los consumidores de edad avanzada.

Además, se observa que la jurisprudencia ha rechazado reiteradamente el argumento de la culpa.
exclusivo para la víctima, especialmente en casos que implican ingeniería social y fraude sofisticado.
Los tribunales reconocen que tales prácticas explotan la vulnerabilidad de la información y
Las limitaciones tecnológicas del consumidor hacen que no sea razonable atribuir toda la responsabilidad a la víctima.

Otro punto recurrente se refiere al requisito de mecanismos de seguridad eficaces por parte de
de las instituciones financieras. La falta de supervisión de transacciones atípicas, fallos en la validación.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

El fraude de identidad y la provisión inadecuada de instrumentos contractuales han sido interpretados tales como defectos en la prestación del servicio, que dan lugar a la obligación de indemnizar. La jurisprudencia también... Esto subraya la importancia de proporcionar información cualificada, especialmente en los contratos digitales. Los tribunales han enfatizado que simplemente poner a disposición los términos contractuales no es suficiente; es necesario para garantizar que el consumidor, especialmente los ancianos, comprendan plenamente las implicaciones de transacción legal.

Finalmente, se observa que los tribunales han adoptado un enfoque pedagógico al establecer... La indemnización busca no solo reparar el daño sufrido, sino también desalentar ese tipo de conducta. negligencia por parte de las instituciones financieras. Esta guía contribuye a construir una Un entorno digital más seguro, acorde con los principios de dignidad humana y protección. del consumidor.

Así pues, el análisis de los precedentes demuestra que el Poder Judicial ha estado progresando. significativamente en la protección de los consumidores de edad avanzada contra el fraude digital, consolidando entendimientos que refuerzan la responsabilidad de las instituciones financieras y reconocen la La necesidad de una protección diferenciada debido a la hipervulnerabilidad de este grupo.

CONSIDERACIONES FINALES

Esta investigación ha demostrado que la hipervulnerabilidad de los ancianos en Las relaciones digitales con los consumidores constituyen uno de los principales retos contemporáneos del Derecho del Consumidor. Los consumidores exigen respuestas legales, institucionales y sociales más coherentes e integradas. El avance tecnológico, al tiempo que amplía el acceso a servicios y productos, también ha intensificado desigualdades y vulnerabilidades, especialmente cuando no van acompañadas de políticas eficaces de inclusión y protección.

A lo largo del estudio, se descubrió que los adultos mayores enfrentan obstáculos significativos en uso de plataformas digitales, en la comprensión de contratos electrónicos y en la identificación Estafas virtuales, que comprometen su autonomía en la toma de decisiones y la seguridad de sus activos. Tales dificultades Estos problemas no solo se derivan de limitaciones individuales, sino, sobre todo, de la ausencia de mecanismos. Información adecuada, prevención y apoyo por parte de los proveedores y las autoridades públicas.

El análisis del marco normativo demostró que el sistema jurídico brasileño proporciona de instrumentos pertinentes para la protección de los consumidores de edad avanzada, en particular a través del Código Código de Protección al Consumidor, Estatuto de la Persona Mayor y Ley General de Protección de Datos. Sin embargo, Se constató que la eficacia de estas normas aún enfrenta obstáculos en su aplicación práctica, debido a... debido a fallas estructurales, institucionales y culturales.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google
RCMOS – Revista Científica Multidisciplinaria El Conocimiento.
ISSN: 2675-9128. São Paulo-SP.

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

La investigación de la jurisprudencia ha revelado avances progresivos en la comprensión de los tribunales sobre La hipervulnerabilidad de las personas mayores, con la consolidación de entendimientos favorables a la rendición de cuentas. de los proveedores y hasta la reparación total de los daños sufridos. Sin embargo, se observó que aún existen Decisiones divergentes, especialmente en lo que respecta a la caracterización de la culpa de la víctima y la determinación de los daños. compensación, lo que subraya la necesidad de una mayor uniformidad en la interpretación.

También se hizo hincapié en que la responsabilidad civil, si bien es esencial, no debería ser... entendido como el único instrumento de protección. Acción represiva tras el daño. Resulta insuficiente ante la complejidad y la velocidad del fraude digital. Se convierte en Es fundamental adoptar políticas preventivas basadas en la educación digital y la transparencia. Innovación informativa y responsable.

En este sentido, se destaca la importancia de implementar programas permanentes. formación tecnológica dirigida a la población anciana, promovida de manera coordinada entre el Estado, El sector privado y la sociedad civil. La formación de una cultura de ciudadanía digital constituye un un elemento fundamental para fortalecer la autonomía y la seguridad de este grupo.

Desde una perspectiva empresarial, existe una clara necesidad de revisar los modelos de negocio y prácticas contractuales, con la adopción de interfaces accesibles, lenguaje simplificado y canales de comunicación Servicio humanizado y sistemas robustos de prevención de fraude. Cumplimiento de estos Estas medidas representan no solo una obligación legal, sino también un compromiso ético con... dignidad humana.

La investigación también subraya la importancia de fortalecer los organismos de defensa. agencias de protección al consumidor y organismos reguladores, ampliando su supervisión, mediación y capacidades. orientación. La acción integrada de estas instituciones es esencial para reducir los litigios y Promover soluciones más eficientes e inclusivas.

Además, se destaca la importancia de la cooperación interinstitucional e internacional en Combatir el fraude digital, teniendo en cuenta la naturaleza transnacional de estas prácticas. intercambio de información, armonización normativa y desarrollo conjunto de tecnologías Las medidas de seguridad son estrategias importantes.

Finalmente, se concluye que la protección de los ancianos en las relaciones digitales debe entenderse como una parte integral del proyecto constitucional para promover la dignidad de la persona humana y la ciudadanía. y justicia social. Construir un entorno digital seguro, ético y accesible representa no solo justicia social, sino también la importancia de construir un entorno digital seguro, ético y accesible. No se trata solo de un desafío legal, sino también de un compromiso colectivo.

Se espera que este estudio contribuya a un debate académico más profundo y esfuerzos institucionales sobre el tema, fomentando la formulación de políticas públicas y la adopción de mejores prácticas. prácticas empresariales responsables y la formulación de interpretaciones de la jurisprudencia sensibles a

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

Características específicas de la población anciana. Se recomienda además realizar más investigaciones empíricas. que amplían la comprensión de los impactos sociales y económicos de las relaciones digitales en este grupo, fortaleciendo así la eficacia de la protección jurídica.

REFERENCIAS

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. Esquema de la Ley del Consumidor. 9ª edición. São Paulo: Saraiva, 2021.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUÉS, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual Derecho del consumidor. 9ª edición. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

BRASIL. Constitución (1988). Constitución de la República Federativa de Brasil. Brasilia, DF: Presidencia de la República, 1988.

BRASIL. Ley N° 8.078, del 11 de septiembre de 1990. Código de Protección al Consumidor. Brasilia, DF: Presidencia de la República, 1990.

BRASIL. Ley N° 10.741, del 1 de octubre de 2003. Estatuto de la Persona Mayor. Brasilia, DF: Presidencia de la República, 2003.

BRASIL. Ley N° 13.709, de 14 de agosto de 2018. Ley General de Protección de Datos Personales (LGPD). Brasilia, DF: Presidencia de la República, 2018.

COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Derecho Civil. 44ª edición. São Paulo: Saraiva, 2020.

DESSAUNE, Marcos. Desvío productivo del consumidor: la pérdida del tiempo perdido. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

DONEDA, Danilo. De la privacidad a la protección de datos personales. 2da ed. São Paulo: Revista dos Tribunales, 2021.

FARIAS, Cristiano Chávez de; ROSENVALD, Nelson. Curso de derecho civil: responsabilidad civil. 7ª edición. Salvador: Juspodivm, 2019.

FEBRABAN. Informe de Seguridad Digital 2023. São Paulo: Federación Brasileña de Bancos, 2023. Disponible en: https://www.febraban.org.br. Consultado el 10 de febrero de 2026 a las 15:20.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Nuevo curso de derecho civil: Responsabilidad civil. 10ª edición. São Paulo: Saraiva, 2022.

GOLDFINGER, Fábio Ianni. Estatuto Comentado de las Personas Mayores. Salvador: Juspodivm, 2021.

CGI.br (Comité Directivo de Internet de Brasil). Encuesta de Hogares con TIC 2023. São Paulo: CGI.br, 2023. Disponible en: https://www.cgi.br. Consultado el 10 de febrero de 2026 a las 15:30.

LÔBO, Paulo. Derecho Civil: Contratos. 6ª edición. São Paulo: Saraiva, 2021.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.

Machine Translated by Google

Año VII, vol. 1, 2026 | Envío: 18 de abril de 2026 | Aceptación: 21 de abril de 2026 | Publicación: 24 de abril de 2026

MARQUES, Claudia Lima. Contratos en el Código de Protección al Consumidor. 9ª edición. São Paulo: Revista de Tribunales, 2020.

MIRAGEM, Bruno. Curso de derecho del consumidor. 8ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

MIRANDA, GMD. El envejecimiento en Brasil. Revista Brasileña de Geriatría y Gerontología. Río de Janeiro, v. 26, n. 1, 2023.

NORAT, Markus Samuel Leite. Consumidor Digital. Revista Cognitio Juris, João Pessoa, 2022.

NUNES, Rizzatto. Curso de derecho del consumidor. 14ª edición. São Paulo: Saraiva, 2021.

PINHEIRO, Patricia Peck. Derecho Digital Aplicado. 6ª edición. São Paulo: Saraiva, 2021.

PRETO, Diego. Relaciones con el consumidor. Revista Direito em Debate, Ijuí, 2020.

SANTANA, Héctor Valverde. El daño moral en el derecho del consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunales, 2022.

SOUZA, Diego et al. Envejecimiento digital. Psicología y Salud, 2021.

TARTUCE, Flávio. Manual de Derecho Civil. 11ª edición. Río de Janeiro: Forense, 2021.

TEODORO JÚNIOR, Humberto. Derechos del consumidor. 9ª edición. Río de Janeiro: Forense, 2020.

VERAS, Renato. Envejecimiento y salud en Brasil. Río de Janeiro: Fiocruz, 2020.

Este es un artículo de acceso abierto publicado bajo la licencia Creative Commons Attribution, que permite el uso, la distribución y la reproducción sin restricciones en cualquier medio, siempre que se cite correctamente la obra original.